**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Manusia pada dasarnya adalah mahluk yang saling bergantung. Sehingga, tidak bisa hidup secara mandiri dan pasti membutuhkan orang lain untuk mengatasi kendala yang ada dalam kehidupannya, maka manusia bisa disebut sebagai mahluk sosial. Dalam menjalani kehidupan sosial tersebut, seseorang memerlukan fasilitas serta cara untuk mempermudah dirinya untuk masuk pada ranah sosial tersebut. Interaksi merupakan ungkapan yang kemudian dapat menggambarkan cara untuk mempermudah terjadinya sebuah hubungan antara seseorang dengan orang lain, yang kemudian diaktualisasikan melalui praktek komunikasi.

Pada prakteknya interaksi tidak hanya terjadi antara dua orang saja, tetapi dapat juga terjadi antara individu dengan kelompok atau individu dalam kelompok. Baik saat individu tersebut berperan sebagai komunikator maupun komunikan. Semakin besar suatu kelompok yang terlibat dalam suatu interaksi maka akan semakin besar pula masalah yang timbul dalam berkomunikasi. Karena semakin banyak manusia yang terlibat komunikasi akan menimbulkan perbedaan persepsi, dan pendapat. Karena adanya perbedaan sikap, sifat, pola fikir, perasaan, kebutuhan, keinginan dan lain sebagainya.

Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia baik bagi diri pribadi maupun dalam kehidupan berorganisasi bahkan sangat mempengaruhi keberadaan,serta keberlangsungan suatu organisasi. Karena dengan berkomunikasi didalam suatu organisasi dapat membuka peluang keberhasilan pencapaian suatu tujuan karena adanya interaksi yang efektif antar individu baik yang bersifat internal maupun eksternal suatu organisasi.

Karena berkomunikasi merupakan kodrat manusia yang selalu ingin berhubungan dengan orang lain, hal ini menjadikan manusia mahluk yang interdependensi. Dimana setiap manusia selalu hidup sebagai warga suatu kesatuan hidup, warga masyarakat, dan warga negara. Sehingga diantara satu sama lain menjadi komponen-komponen yang saling bergantung dan saling membutuhkan.

Demi terciptanya keteraturan dalam menjani hidup sebagai warga suatu kesatuan diperlukan kepemimpinan yang akan membuat norma-norma serta aturan-aturan yang harus ditaati oleh setiap individu dalam kesatuan sosial tersebut, agar tercipta kenyamanan, keamanan serta kesejahteraan bagi setiap warga dalam kesatuan tersebut.

Di Indonesia kepemimpinan terbagi menjadi Pemerintah Pusat (Negara), Pemerintah Daerah Provinsi Serta Pemerintahan Daerah Kabupaten atau kota, yang masing-masing memiliki tugas serta tanggung jawab terhadap pengembangan warga atau masyarakat yang berbeda sesuai dengan cakupan wilayah kesatuan yang mereka kelola.

Sebagai pihak yang diberi mandat untuk mengelola serta bertanggung atas penciptaan rasa nyaman, tentram serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. salah satu hal yang menjadi fokus perhatian para aparatur pemerintahan adalah mereka berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar tercipta kepuasan serta kepercayaan terhadap penyelenggara pemerintahan baik pusat maupun daerah.

Begitu pula dengan yang dialami Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bandung Barat, pengembangan strategi dalam pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai yang menjadi ujung tombak citra pemerintah daerah di mata masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan citra positif dimata masyarakat .

Hubungan dengan masyarakat bagi sebuah instansi pemerintah yang melakukan pelayanan langsung adalah hal yang sangat penting terlebih lagi hubungan yang dijalin dengan baik maka akan mempengaruhi kepada citra organisasi atau instansi itu sendiri dimata masyarakat pada umumnya. Kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat bagi bagi masyarakat juga semakin meningkat, sehingga selain membutuhkan jasa dan produk yang berkualitas mereka pun membutuhkan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan terhadap masyarakat yang prima merupakan faktor yang penting bagi setiap instansi pemerintah di seluruh lapisan khususnya bagi mereka yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Karena setiap instansi pemerintah saat ini dituntut untuk dapat memberikan kemudahan dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini menjadi salah satu poin yang sangat penting dalam agenda pemerintah saat ini dalam rangka reformasi birokrasi dan memperbaiki citra negatif para pegawai pemerintah yang ingin dilayani menjadi pelayan masyarakat.

Hubungan langsung antara pemerintah dan masyarakat terjadi di hampir setiap lini dalam kehidupan masyarakat. Sehingga demi terciptanya hubungan yang baik diantara kedua belah fihak dalam menggapai cita-cita reformasi birokrasi dan merubah imej negatif maka diperlukan pelayanan yang berdasar pada kepuasan masyarakat.

Keberhasilan suatu pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan berdampak pada sikap masyarakat dalam menjalin hubungan dengan pemerintah tersebut, terlebih lagi terciptanya citra positif, dengan begitu pemerintahan akan memiliki nilai yang lebih dari masyarakat itu sendiri karena citra sebuah pemerintahan yang baik itu dapat diukur dengan pendapat, kesan atau respon dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran masyarakat mengenai pemerintahan tersebut dan apa masyarakat suka atau tidak dengan pelayanan yang di berikan.

Dinsosnakertrans adalah sebuah suku dinas pemerintahan daerah yang berwenang untuk mengeluarkan kartu AK-1 atau yang sering disebut kartu kuning oleh masyarakat umum. Kartu ini sering juga disebut kartu pencari kerja dimana melalui kartu ini Pemerintah daerah mendata pengangguran yang hendak mencari kerja. Kartu AK-1 adalah salah satu syarat utama yang harus dilampirkan oleh masyarakat bila hendak mengajukan lamaran pekerjaan.

Kartu ini menjadi penting bagi perusahaan karena dengan melampirkan kartu AK-1 dapat dipastikan data data yang dimiliki oleh pencari kerja sudah melalui verifikasi dan validasi dari pemerintah daerah. Karena dalam pembuatannya para pencari kerja harus menyetorkan Ijasah resmi yang sudah dilegalisir serta kartu tanda penduduk yang masih berlaku yang yang akan dilakukan penyesuaian dengan data kependudukan terintegrasi yang ada. selanjutnya akan dilakukan wawancara mengenai minat dan keseriusan terhadap para pencari kerja tersebut.

Karena langsung berhubungan dengan masyarakat maka pelayanan kartu kuning ini juga menjadi salah satu bagian yang diperhatikan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan terbaik yang bisa mereka berikan kepada masyarakat demi menjaga cita cita reformasi birokrasi dan merubah citra negatif pegawai pemerintah yang selama ini melekat menjadi abdi negara yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “**Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning Di Dinsosnakertrans Kabupaten Bandung Barat.”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjajakan yang dilakukan oleh peneliti pada Bulan Juli 2015 di tempat pelayanan kartu kuning di Kantor Dinas Sosial Tenaga kerja dan Transmigrasi Komplek Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat, peneliti menemukan beberapa permasalahan :

1. Kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan kartu kuning terlihat judes dan tidak ramah terhadap para pembuat kartu kuning.
2. Kenyamanan yang diberikan oleh penanggung jawab kegiatan pelayanan kartu kuning karena jauhnya lokasi parkir dari ruangan pelayanan di Komplek Pemda Kabupaten Bandung Barat.
3. Atribut kelengkapan pelayanan dalam hal keluhan para pembuat kartu kuning yaitu tidak adanya AC (pendingin udara) di ruangan pelayanan di Komplek Pemda Kabupaten Bandung Barat.

Permasalahan diatas diduga disebabkan oleh :

1. Kurangnya perasaan positif dari pegawai yang bertugas melayani kartu kuning sepertinya tidak mampu memisahkan tugas dan masalah pribadinya. Hingga harus mengganggu kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Kurangnya empati dari para penyelenggara pejabat terkait pelayanan kartu kuning karena mereka menempatkan tempat parkir jauh dari lokasi pelayanan kartu kuning.
3. Kurangnya empati dari penyelenggara (pejabat penanggung jawab) pelayanan sehingga mereka membiarkan para pembuat kartu kuning merasa kepanasan saat memproses kartu kuning
   1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai syarat ujian sidang Strata Satu (S1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, Jurusan Ilmu Komunikasi, Bidang Kajian Hubungan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan kartu kuning di Dinsosnakertrans Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam menjalankan fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan kartu kuning di Dinsosnakertrans Kabupaten Bandung Barat.
3. Mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ada dalam menjalankan fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan kartu kuning di Dinsosnakertrans Kabupaten Bandung Barat.
   1. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tema penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi **kegunaan teoritis** dan **kegunaan praktis,** yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya pada kajian *Public Relations*.

* + 1. **Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dalam penelitian mengenai Fungsi Komunikasi interpersonal dalam pelayanan kartu kuning di Dinsosnakertrans Pemerintahan daerah Kabupaten Bandung Barat, Adalah sebagai berikut :

1. Sebagai pengembangan Ilmu Komunikasi khususnya kajian pada bidang *Public Relations* (Hubungan Masyarakat).
2. Hasil penelitian ini dapat melengkapi kelengkapan kepustakaan dalam bidang disiplin Ilmu Komunikasi khususnya yang berhubungan dengan fungsi Komunikasi Interpersonal, serta dapat dijadikan bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti.
   * 1. **Kegunaan Praktis**
3. Penelitian ini mampu menambah wawasan pengetahuan dibidang komunikasi khususnya *Public Relations*, terutama mengenai fungsi Komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah, yang selanjutnya meningkatkan citra dari instansi tersebut.
4. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran dan bahan evaluasi bagi instansi pemerintah.
   1. **Kerangka Pemikiran**

Landasan untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan harus ada, untuk itu peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya.

Penelitian ini menggunakan teori . Kebutuhan akan keberadaan (*existence needs*), Kebutuhan Berhubungan (*relatedness Needs*) serta kebutuhan untuk berkembang (*growth Needs*) dan bagaimana fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinsosnakertrans Kabupaten Bandung Barat. **Teori ERG Alferder** merumuskan suatu model penggolongan kebutuhan segaris dengan bukti bukti empiris. Menurut alderfer ada tiga kelompok inti dari kebutuhan kebutuhan yakni : 1. Kebutuhan akan keberadaan (existence needs) 2. Kebutuhan Berhubungan (relatedness Needs) serta kebutuhan untuk berkembang (growth Needs) ketiga kebutuhan ini adalah kebutuhan yang akan tetap ada selama manusia hidup. Dan pemenuhan terhadap ketiga kebutuhan tersebut akan menjadi motivasi dan meningkatkan kinerja pegawai sehingga akan tercipta pelayanan prima atau pemenuhan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Menurut **Devito** dikutip oleh **Effendy** dalam buku **Dimensi-Dimensi Komunikasi** (1898), komunikasi interpersonal adalah **Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. ( 2003, : 60)**

Untuk merealisasikan cita-cita pemerintah agar terjadi reformasi birokrasi dan pelayanan berbasis kepuasan masyarakat maka komunikasi interpersonal yang baik didalam internal organisasi menjadi fokus utama dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan yang diadakan oleh instansi pemerintah. Dengan perbaikan dalam komunikasi interpersonal diharapkan akan meningkatkan kinerja pelayanan yang selanjutnya merubah citra pemerintah di mata masyarakat dalam proses birokrasi yang harus mereka hadapi.

Penting bagi para pegawai untuk mendapat rangsangan agar terjadi peningkatan kinerja .Jadi pada intinya kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif baik secara internal maupun ekternal harus dimiliki oleh pegawai pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat untuk mencapai tujuan reformasi birokrasi dan pelayanan berbasis kepuasan masyarakat dan menjadi pelayanan yang unggul.

Tidak ada satupun organisasi baik pemerintahan ataupun swasta yang dapat dekat dengan publiknya tanpa menjalin komunikasi interpersonal yang baik dari dalam organisasi itu sendiri. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang baik dapat terjadi ketika masyarakat merasa nyaman dan dekat dengan pegawai pemerintah yang melayani berbagai kebutuhan mereka. Membangun hubungan berarti mendekati masyarakat dan berusaha untuk lebih memahami dan melayani mereka dengan lebih baik.

Semakin deras dan bebasnya arus informasi baik melalui media cetak maupun media elektronik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang selalu disoroti dan menjadi berita yang beredar dimasyarakat menuntut setiap instansi untuk senantiasa memperbaiki dan memberikan pelayanan terbaik yang bisa mereka berikan kepada masyarakat demi menjaga cita cita reformasi birokrasi dan merubah citra negatif pegawai pemerintah yang selama ini melekat menjadi abdi negara yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat.

Adapun beberapa hal dalam praktek komunikasi interpersonal yang harus dimiliki oleh para pegawai Dinsosnakertrans dalam pelayanan kartu kuning untuk mencapai kepuasan masyarakat, menurut **De Vito** (1997 : 13) para pegawai yang bertugas melayani masyarakat harus memiliki :

1. **Keterbukaan** dalam berbicara dan juga terbuka dalam mendengarkan masyarakat, selain itu para pegawai haruslah memiliki
2. **Empati** saat menghadapi masyarakat, mereka harus mampu memberikan
3. **Dukungan** bagi masyarakat yang membuat kartu kuning, hingga akhirnya akan tercipta suatu
4. **Perasaan positif** dalam diri masyarakat yang dilayani, dan yang terakhir tapi tidak kalah pentingnya yaitu
5. **Kesamaan** yaitu tidak hanya mampu berbicara dengan baik tapi juga bekerja dengan sepenuh hati membantu para pembuat kartu kuning. Beberapa poin tersebut merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh para petugas untuk merubah berbagai praduga negatif dari masyarakat terhadap Sebuah instansi pemerintahan khususnya pemerintah daerah adalah pelayan bagi masyarakat yang ada di dalam wilayah yang dikelolanya karena seluruh biaya operasional dari berbagai program yang dilakukan pemerintah hingga gaji pegawai dan berbagai fasilitas yang digunakan berasal dari pajak yang diserahkan oleh masyarakat.

Dalam dunia *Public Relation*, melakukan komunikasi yang tertata dengan baik adalah bagian dari tugas sehari-hari harus senantiasa menjaga kualitas dari pelayanan yang mereka berikan. definisi kualitas menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** yaitu:

**Ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain yang merupakan fungsi spesifikasi produk dan kualitas kesesuaian yang adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi Kualitas yang telah ditetapkan(1996:51)**

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayaan jasa harus mampu menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk menghindari kekecewaan dari pembuat kartu kuning, sehingga seorang pegawai petugas pelayanan kartu kuning harus mengerti dan menjalankan beberapa aspek kualitas jasa yang diberikan, menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** Aspek kualitas pelayanan adalah “spesifikasi pesanan (kebutuhan pelanggan), dan yang paling esensial adalah pelayanannya adalah dari sikap dan pelayanannya (*contact personnel*).

Menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** mengenai *services Excellence* yaitu :

**Kualitas pelayanan yang baik (*services excellence*) dimana secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep *services Excellence* yaitu :**

1. **Kecepatan**
2. **Ketepatan**
3. **Keramahan**
4. **Kenyamanan(1996:58)**

Definisi Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam buku Manajemen Jasa yaitu : **Definisi kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelannggan serta ketetapan penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan(1996:59)**

Sehingga menurut **Parasuraman** dikutip oleh **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa yaitu *expected service* (yaitu harapan pelanggan mengenai jasa/pelayanan) dan *perceived service* yaitu pelayanan jasa yang diperoleh oleh pelanggan. Pelayanan jasa yang diberikan disebut baik atau memuaskan bila mampu melampaui harapan pelanggan..

Pelayanan yang diberikan oleh para pegawai yang bertugas melayani katu kuning juga haruslah menjadi perhatian utuk ditingkatkan agar tercipta kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah beberapa hal yang harus dilakukan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik menurut **Tjiptono** dalam buku **manajemen Jasa** adalah :

1. **Ketepatan waktu**, yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan agar para pembuat kartu kuning tidak merasa membuang waktunya karena pelayanan yang lambat tidak merasa bosan hanya untuk menunggu selain itu para pegawai juga harus teliti atau memiliki
2. **Akurasi pelayanan**, untuk mencapai kecepatan yang baik maka pelayanan yang diberikan juga harus tepat atau bebas dari kesalahan karena bila sampai terjadi kesalahan pelayanan maka akan sangat menghambat proses pelayanan baik untuk mengganti ataupun juga memperbaiki kesalahan yang telah dilakukan. Lalu yang perlu diperhatikan juga adalah
3. **Kemudahan**, dalam hal ini yang dimaksud sebagai kemudahan adalah banyak nya pegawai yang melayani untuk mempercepat proses pelayanan yang diberikan sehingga para pembuat kartu kuning dapat terbagi hingga tidak akan terjadi penumpukan. Dan akan mempercepat waktu menyelesaikan pelayanan yang harus dilalui

Selain tiga hal diatas para pegawai juga harus memperhatikan

1. **kesopanan dan keramahan** yang juga merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan yang diberikan, selain itu penyelenggara pelayanan dalam hal ini Dinsosnakertrans juga harus memperhatikan
2. **Kenyamanan**, yaitu yang berkaitan dengan tempat pelayanan seperti kondisi ruang pelayanan, ketersediaan dan lokasi tempat parkir kendaraan serta ketersediaan informasi pendukung seperti brosur lowongan kerja ataupun berbagai pengumuman yang bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat di tempat tersebut.
3. **Atribut kelengkapan** pelayanan seperti ruang tunggu ber AC juga kebersihan dari lokasi pelayanan juga menjadi poin penting dari pelayanan yang diberikan. (1996,56)

Keenam poin diatas adalah poin penting yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan untuk mencapai ke pelayanan yang baik dan memuaskan. Pihak pemerintah sebagai pelaksana dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa berkembang demi tercapainya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kepuasan pihak pemerintah juga perlu menambahkan nilai pada apa yang ditawarkan pada masyarakat sebagai konsumen dari jasa yang diberikan, karena dengan menambahkan nilai akan membuat masyarakat merasa bahwa mereka mendapat lebih dari apa yang mereka harapkan serta jauh lebih baik dari pandangan mereka mengenai pelaksanaan pelayanan pemerintah. Kepuasan berkaitan dengan interaksi seperti apa yang didapatkan oleh masyarakat dari dinas atau instansi terkait dalam pelaksanaan tugas pelayanan yang dilakukan selain dari bentuk materi pelayanan yang diperolehnya.

**Tjiptono** dalam bukunya **Manajemen Jasa** mendefinisikan *Kualitas Pelayanan* secara umum adalah **:”Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (2006:59)”**

Dalam definisi diatas dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan pengguna jasa yaitu mendapatkan pelayanan yang terbaik dan prima dan pelayanan terbaik hanya dapat dicapai dengan manajemen yang baik dalam mengkomunikasikan keinginan manajemen dan memiliki kemampuan mengatur para petugas agar selalu memberikan pelayanan yang optimal terhadap para pengguna jasa.

Ada empat hal yang harus dipenuhi dalam pemenuhan kepuasan pelanggan atau masyarakat yaitu perlu ada kecepatan, ketepatan keramahan serta kenyamanan dan kepuasan dari masyarakat ini sangat mempengaruihi citra dari instansi yang memberikan pelayanan karena ,citra dapat berubah menjadi baik atau buruk, besar atau kecil dan sebaliknya. Untuk itu diperlukan peningkatan mutu pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya, yang bukan hanya sekedar pelayanan biasa, melainkan lebih dari itu.

**Suryana** dalam **Jurnal Komunikasi dan Informasi** mengenai istilah *komunikasi antarpersonal* yaitu :

**Dalam konteks komunikasi antar persona, komunikasi merupakan proses penciptaan makna diantara dua orang dan bagaimana makna itu dapat mempengaruhi orang lain untuk mengubah pengetahuan, sikap, keterampilan maupun perilakunya.**

Dari pengertian diatas menjelaskan bahwa komunikasi antar persona atau interpersonal memiliki dampak yang sangat besar terhadap kinerja para pegawai dalam melayani masyarakat sebagai komunikan karena komunikasi antar personal yang efektif mampu merubah baik pengetahuan, sikap bahkan perilaku seseorang. Sehingga kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif dan baik haruslah diterapkan dalam lingkungan Dinsosnakertans dimiliki oleh setiap pegawai pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam hal ini adalah pegawai yang memberikan pelayanan kartu kuning agar tercipta saling pengertian diantara kedua belah fihak yaitu para pejabat yang bertanggung jawab dan pegawai pelaksana , nantinya diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kartu kuning.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektifitas komunikasi interpersonal di dalam lingkungan Dinsosnakertrans. Melalui penelitian instansi pemerintahan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap lembaganya, mengetahui apa yang disukai dan apa yang tidak disukai publiknya. Agar dapat menciptakan keunggulan, sebuah instansi harus memiliki keunggulan-keunggulan dari waktu ke waktu.

Judul penelitian ini yakni “**Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinsosnakertrans Kabupaten Bandung Barat**”. Peneliti menggunakan **teori ERG Alderfer mengenai tiga kebutuhan dasar manusia yang paling inti yakni . Kebutuhan akan keberadaan (existence needs), Kebutuhan Berhubungan (relatedness Needs) serta kebutuhan untuk berkembang (growth Needs)** pemenuhan terhadap ketiga kebutuhan dasar ini akan merangsang peningkatan kinerja para pegawai.

Maka fungsi dari komunikasi interpersonal dalam peningkatan kualitas pelayanan kartu kuning (motivasi) akan meningkatkan kinerja para para pegawai sehingga tercipta kualitas pelayanan yang prima yang diberikan oleh Dinsosnakertrans dan diharapkan respons dari masyarakat untuk memberikan penilaian positif, bahkan merubah paradigma masyarakat mengenai sulitnya alur birokrasi di pemerintahan menjadi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat diterima secara efektif oleh komunikan, salah satu bentuk penyampaian informasi tersebut dapat dilakukan melalui hubungan yang dijalin antara pejabat yang bertanggung jawab membidangi pelayanan kartu kuning dengan pegawai pelaksana yang memberikan pelayanan dengan masyarakat dalam proses pembuatan kartu kuning, demi peningkatan kualitas pelayanan.

**Gambar 1.1**

**Bagan kerangka pemikiran**

**Bagaimana fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning Di Dinsosnakertrans Kabupaten Bandung Barat**

**Alderfer ERG Theory**

**“Existence, Relatedness, Growth”**

**Clayton Alderfer (Thoha 2001:204)**

Variabel X

Komunikasi Interpersonal

Sub Variabel :

1. Keterbukaan
2. Empati
3. Dukungan
4. Perasaan Positif
5. Kesamaan

De Vito (1997 : 13)

Variabel Y

Kualitas Pelayanan

Sub Variabel :

1. Ketepatan Waktu
2. Akurasi Pelayanan
3. Kesopanan
4. Kemudahan
5. Kenyamanan
6. Atribut Pendukung

Tjiptono (1996 : 56)

1. a..kecepatan waktu tunggu

b.Kecepatan waktu proses.

1. a. bebas dari kesalahan kesalahan

b.Realibilitasi pelayanan

1. a.Keramahan dalam memberikan pelayanan

b.Pembeerian sentuhan pribadi

1. a. banyaknya petugas yang melayani

b.fasilitas yang memadai

1. a.Kenyamanan tempat, ruang tempat

b. pelayanan tempat parkir dan kesediaan

informasi.

1. a.ruang tunggu ber AC

b.kebersihan tempat pelayanan.

Tjiptono (1996 : 56)

1. a.Keterbukaan dalam berbicara

b.Keterbukaan dalam menanggapi

1. a.menempatkan diri sebagai orang lain

b.Merasakan perasaan orang lain

1. a.memberi semangat kepada orang lain

b.memberi dorongan kepada orang lain

1. a.Berfikir positif terhadap diri sendiri

b.Berfikir positif terhadap orang lain

1. A.keseimbangan dalam berbicara

b.keseimbangan dalam melakukan kegiatan

De Vito (1997 :13)

Sumber: Thoha, De Vito , Tjiptono,